

ตัวชี้วัด SDA0412 (เชิงคุณภาพ)

ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการรักษา ฟันฟูสภาพ
เฉพาะโรคในกลุ่มโรคติดต่อสำคัญ โรคอุบัติใหม่และภัยสุขภาพ สถาบันราชประชาสมาสัย

สูตรการคำนวณ :

ระดับหน่วยงาน : (ร้อยละความพึงพอใจบริการที่ 1 * น้ำหนัก) + (ร้อยละความพึงพอใจบริการที่ 2 * น้ำหนัก) + (ร้อยละความพึงพอใจบริการที่* น้ำหนัก) โดยให้น้ำหนักรวมทุกบริการไม่เกิน 1

เกณฑ์การให้คะแนน :

วัดเป็น Rating scale 5 ระดับของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาและฟันฟูสภาพเฉพาะโรคติดต่อสำคัญ โรคอุบัติใหม่ และภัยสุขภาพ โดยนับผลการประเมินที่มีค่าคะแนนที่มีระดับสูงคือมากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 86 ของคะแนนเต็มทั้งหมด หากมีหลายประเด็นให้ถ่วงน้ำหนักและจัดทำสรุปเป็นภาพรวม

สูตรคำนวณร้อยละความพึงพอใจ

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการรักษา ฟันฟูสภาพเฉพาะโรคในกลุ่มโรคติดต่อสำคัญ โรคอุบัติใหม่ และภัยสุขภาพ	ร้อยละ	82	84	86	88	90

ส่วนที่ 1 ตอบตัวชี้วัด : ผลลัพธ์ความพึงพอใจโดยรวมของสถาบันราชประชาสมาสัย

ปี 2563 = ร้อยละ 87.63

ส่วนที่ 2 สำหรับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงบริการ

2.1 ความพึงพอใจรวมแยกตามรายด้าน

(N) = 247 คน

ด้าน / การประเมิน	ความพึงพอใจ
	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	86.72
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	88.27
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86.82
ด้านคุณภาพการให้บริการ	88.72

2.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N) = 247 คน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	152	61.5
ชาย	95	38.5
อายุ		
21-30 ปี	87	35.2
31-40 ปี	124	50.2
41-50 ปี	25	10.1
51-60 ปี	2	2.0
60ปี ขึ้นไป	6	2.4
สถานภาพ		
โสด	100	40.5
สมรส	141	57.1
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	6	2.4
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	23	9.3
ปวช. / มัธยมศึกษา	27	10.9
อนุปริญญา	97	39.3
ปริญญาตรี	93	37.7
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.8

(N) = 247 คน

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	48	19.4
รับจ้าง	72	29.1
ธุรกิจส่วนตัว	94	38.1
เกษตรกรรม	25	10.1
อื่น ๆ	8	3.2
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	45	18.2
15,000 – 20,000 บาท	154	62.3
20,001 – 30,000 บาท	36	14.6
30,001 – 40,000 บาท	12	4.9
สิทธิการรักษา		
ชำระเงินเอง	107	43.3
จ่ายตรง	118	47.8
บัตรประกันสุขภาพ 30 บาท	14	5.7
ประกันสังคม	5	2.0
ส่งตัวจากโรงพยาบาลอื่น	3	1.2
มารับบริการที่สถาบันราชประชาสมาสัย		
ครั้งแรก	63	25.5
รักษาต่อเนื่อง	184	74.5
ท่านรู้จักสถาบันราชประชาสมาสัยจาก		
คำแนะนำ/บอกต่อ	43	17.4
เอกสารสิ่งพิมพ์	109	44.1
อินเทอร์เน็ต	30	12.1
วิทยุ/โทรทัศน์	65	26.3
เหตุผลที่มารับบริการ		
ใกล้บ้าน	50	20.2
รักษาหาย	21	8.5
ราคาไม่แพง	104	42.1
สะดวกในการเดินทาง	48	19.4
บริการดี	24	9.7
อื่น ๆ	0	0.0

2.3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามรายชื่อ

(N) = 247 คน

ด้าน/ประเด็นการประเมิน	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก		ไม่พึงพอใจ		ไม่แน่ใจ/ เฉยๆ		พึงพอใจ		พึงพอใจ อย่างมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการ ให้บริการ										
1) เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	1	0.4	0	0.0	0	0.0	215	87.0	31	12.06
2) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ กระบวนการ ขั้นตอนและ ระยะเวลาในการให้บริการ	0	0.0	0	0.0	5	2.0	104	42.1	138	55.9
3) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	1	0.4	0	0.0	5	2.0	148	59.9	93	37.7
4) การให้บริการเป็นไปตาม กำหนดเวลา	0	0.0	0	0.0	7	2.8	157	63.6	83	33.6
5) การให้บริการมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	0	0.0	0	0.0	4	1.6	146	59.1	97	39.3
2.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ										
1) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และ เป็นกันเอง	0	0.0	0	0.0	4	1.6	129	52.2	114	46.2
2) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	0	0.0	0	0.0	8	3.2	107	43.3	132	53.4
3) รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่าง เต็มใจ	0	0.0	0	0.0	9	3.6	148	59.9	90	36.4
4) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น	0	0.0	0	0.0	6	2.4	147	59.5	94	38.1
5) การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	0	0.0	0	0.0	6	2.4	127	51.4	114	46.2
3. สิ่งอำนวยความสะดวก										
1) ความสะดวกในการขอรับบริการ จากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ฯลฯ	0	0.0	0	0.0	2	0.8	148	59.9	97	39.3
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	0	0.0	0	0.0	6	2.4	131	53.0	110	44.5
3) ความสะดวกในการเข้าถึงจุด ให้บริการ	0	0.0	1	0.4	7	2.8	155	62.8	84	34.0
4) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	0	0.0	0	0.0	6	2.4	164	66.4	77	31.2

2.3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามรายชื่อ (ต่อ)

(N) = 247 คน

ด้าน/ประเด็นการประเมิน	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก		ไม่พึงพอใจ		ไม่แน่ใจ/ เฉยๆ		พึงพอใจ		พึงพอใจ อย่างมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ใน การให้บริการ	0	0.0	1	0.4	8	3.2	148	59.9	90	36.4
6) การเปิดรับฟังความคิดเห็น ผ่าน ช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องรับ ความคิดเห็น ฯลฯ	0	0.0	0	0.0	9	3.6	148	59.9	90	36.4
4. คุณภาพของการให้บริการ										
1) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	0	0.0	0	0.0	1	0.4	134	54.3	112	45.3
2) การให้บริการมีความถูกต้อง	0	0.0	0	0.0	5	2.0	121	49.0	121	49.0
3) การให้บริการครบถ้วน	0	0.0	0	0.0	2	0.8	134	54.3	111	44.9
4) การให้บริการเป็นไปตาม กระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	0	0.0	0	0.0	3	1.2	146	59.1	98	39.7

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นในการให้บริการครั้งนี้

1. ในวันที่ท่านมารับบริการสิ่งใดในสถาบันฯ ที่ทำให้ท่านพึงพอใจ

การบริการ

- บุคลากรและเจ้าหน้าที่ (ตอบ 7 ท่าน)
- หน่วยสนับสนุน รพภ. (ตอบ 6 ท่าน)
- งาน Foot clinic (ตอบ 2 ท่าน)
- เจ้าหน้าที่ห้องกายอุปกรณ์ให้บริการดีมาก ให้ความรู้ชัดเจน ดีมากๆค่ะ (ตอบ 1 ท่าน)
- เจ้าหน้าที่และนักกายภาพบำบัด บริการเป็นกันเอง รอยยิ้ม (ตอบ 1 ท่าน)
- แพทย์ พยาบาล กระจกและข้อ รวมถึง กายภาพบำบัด และเจ้าหน้าที่ทุกคน

ให้บริการดีมากครับ

- ห้องฉุกเฉินให้ความเอาใจใส่ดี

ระบบ/ขั้นตอนในการให้บริการ บริการดีไม่ยุ่งยากไม่รอนาน

2. ในวันที่ท่านมารับบริการ สิ่งใดในสถาบันฯ ที่ท่านคิดว่าสถาบันฯ ควรปรับปรุง

การบริการ

- ป้ายบอกทาง ป้ายอาคาร และสีที่ชัดเจน (ตอบ 2 ท่าน)
- ป้ายหน่วยงานไม่มี ต้องเดินไปเอายาไกล ไปๆมาๆ

ระบบ/ขั้นตอนในการให้บริการ

- แผนกการเงิน ป้ายบอกไม่ชัดเจนว่าให้ทำอะไรก่อน ควรเขียนขั้นตอน
- อุปกรณ์เทคโนโลยีในการเรียกคิว
- บอกจุดตรวจให้ละเอียด
- ระบบคัดกรองและระบบบัตรคิว

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนา

- 3.1 ที่จอดรถ 1) ที่จอดรถไม่เพียงพอ (ตอบ 7 ท่าน)
2) ถ้ามีมากขึ้นจะดีมาก (ตอบ 4 ท่าน)
3) ควรมีกล้องวงจรปิดที่ลานจอดรถเพราะกลับไปที่รถพบประตูไม่ได้ล็อค ถ้ามยามบอกกล้องเสีย
- 3.2 ร้านค้า 1) น้อยเกินไป (ตอบ 9 ท่าน)
2) จัดให้มีร้านค้ามากกว่านี้ (ตอบ 2 ท่าน)
3) เพิ่มความสะดวกมากขึ้นจะดีมาก
4) อยากให้ดูทันสมัย
- 3.3 สิ่งแวดล้อม 1) ร่มรื่น แต่สกปรกเป็นบางแห่ง
2) ปรับปรุงให้ดูสวยงาม
- 3.4 ห้องน้ำ ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกและความพร้อม
- 3.5 การจราจร 1) ปรับปรุงเรื่องรถออกมาจากซอยเล็กซอยน้อยระหว่างตึก
2) รถสวนทางผิดเลน